

**BANCO
CHILENO
POPULAR**



Dilema 9

Autores responsables:

Esteban Olivares
Constanza Fuentes

Caso ficticio, creado con fines académicos

Si el cliente no reclama no hay drama

Prácticas que favorecen a la empresa y a sus empleados en desmedro de los clientes.

Claudio es un joven egresado de la carrera de Contador Auditor, que ingresó a trabajar al área de auditoría interna del prestigioso Banco Chileno Popular, en el cual su gran amigo Nicolás, se desempeña como subgerente del segmento Banca Empresas. Claudio se ha caracterizado siempre por desarrollar trabajos de calidad que no afecten a terceros y por comprometerse mucho con la gente que lo rodea. Dada la planificación anual de auditoría, Claudio tuvo que auditar el segmento en el cual trabaja Nicolás, en el cual se encontraron diversas irregularidades, en donde en pos de los beneficios de la empresa (y también de algunos empleados), se engaña a sus clientes, avalando su actuar con el argumento de "si el cliente no reclama no hay drama". Claudio no sólo se encontró con esta irregularidad, sino que también conoció la cultura de esta área comercial, en donde se han racionalizado malas prácticas que perjudican a los clientes. Frente a todas estas irregularidades, Claudio debe analizar si se mantiene en el prestigioso Banco Chileno Popular o si se retira por la incompatibilidad entre dichas prácticas y sus valores personales. ¿Qué haría usted en la situación de Claudio?

Claudio Ramírez es un joven de 24 años que egresó en marzo de 2017 de la carrera de Contador Auditor y comenzó a trabajar en abril de ese mismo año en el Banco Chileno Popular como Auditor Interno. Claudio se ha destacado a lo largo de los años por ser una persona muy comprometida con las personas que lo rodean y con desempeñar un trabajo de calidad que no afecte a

terceras personas.

El equipo de auditoría al que Claudio se incorporó a trabajar se ha caracterizado por el gran dinamismo demostrado en las diversas auditorías realizadas, además de ser reconocida como un área de gran prestigio dentro de la organización. En cuanto a las funciones que debe

desarrollar esta área, una de las más importantes consiste en brindar un grado de seguridad razonable en la consecución de objetivos, basados en varios pilares, dentro de los cuales se destacan la eficacia y eficiencia de las operaciones desarrolladas por el Banco Chileno Popular. Esto implica asegurar la confiabilidad de la información financiera y velar por el debido cumplimiento de la normativa vigente, así como también del Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras de Chile¹. Por éstas y otras razones, Claudio se ha propuesto entregar lo mejor de sí mismo para estar al nivel del grupo de excelencia del cual forma parte.

Basado en la planificación anual de auditoría del banco, durante el mes de junio de 2017 al equipo le correspondía auditar el área de Banca Empresas², sector donde se desempeña el amigo de Claudio, Nicolás Sepúlveda, quien es ingeniero civil y que desde el año pasado se desempeña como subgerente de ésta área. Como punto de partida, Claudio comenzó a reunir información y documentación que le permitiera ejecutar una adecuada auditoría. Dicha información fue extraída de los registros de operaciones, carpetas de clientes, conciliaciones y otros documentos financieros de la entidad, más los papeles de trabajo de la última auditoría realizada a la “Banca Empresas”. Al tener la información reunida, procedió a analizar y validar las pruebas de auditoría contenidas en el programa de trabajo empleado en la auditoría anterior. Dentro de las pruebas, le llamó la atención una, en la cual se requería analizar las notas de crédito emitidas por este segmento en un lapso de tiempo determinado. Aunque esta prueba no mostró anomalías en la anterior, Claudio decidió repetirla en su revisión. Su sorpresa fue grande cuando descubrió que el número de las notas de crédito emitidas había crecido de manera relevante los últimos tres meses (en promedio 1000 documentos mensuales). Esta situación provocó en Claudio una gran inquietud e interés en saber por qué uno de los bancos más prestigiosos del país³ estaba emitiendo una cantidad significativamente mayor de notas de crédito en comparación con años anteriores⁴. ¿Los trabajadores no están realizando su trabajo de manera adecuada o cometen muchos errores, para emitir

excesivas notas de crédito?, ¿no existe verificación de las transacciones que realizan los empleados?

Frente a este indicio fue determinante poner en práctica una revisión más detallada y profunda en dicho segmento. El equipo de auditoría comenzó a recolectar información que estuviese relacionada con las notas de crédito emitidas en los últimos meses y a entrevistar al gerente y subgerente de la División Banca Empresas, sin embargo, ambos manifestaron absoluto desconocimiento respecto a lo que pudiese estar ocurriendo. Pese a lo anterior, Claudio decidió mantener su escepticismo profesional y continuar investigando para reunir evidencia que le permitiera ejecutar adecuadamente los análisis de veracidad de las transacciones y documentos emitidos, con el objeto de corroborar o negar la presencia de irregularidades.

Tras extensas horas de investigación, los auditores concluyeron que un grupo de empleados subía las tasas de interés y comisiones en el sistema, para cobrar cifras más elevadas a algunos clientes. En caso de advertir esta irregularidad y hacer el reclamo pertinente, la unidad devolvía a los consumidores el monto excedido a través de notas de crédito. Luego de conocer esta información, el equipo de auditoría se cuestionó respecto a las motivaciones de los empleados para proceder de esta manera. ¿Cuál sería el beneficio obtenido a partir de estas prácticas?

El 15 de julio de 2017, después de un mes de muchas y sigilosas indagaciones, se logró concluir que los responsables del área habían amenazado sutilmente a todos sus subordinados con despidos masivos si no cumplían con las metas de ingresos impuestas para ese año. Esto generó que los empleados se organizaran para asegurar el cumplimiento de dichas metas. Claudio comentó este nuevo antecedente a su jefe, quien señaló que se trataría de una práctica bastante habitual en la organización para dar cumplimiento a las exigentes metas planteadas. Asimismo, aseveró sutilmente que en este escenario, la labor de los auditores consistía en disfrazar estos hechos con el objeto de presentarlos como acciones regulares.

1 *Anexo 1: Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras, establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.*

2 *Anexo 2: Organigrama del Banco Chileno Popular*

3 *Según la encuesta desarrollada por Global Finance, la cual determina los Bancos más Seguros y concurridos de América Latina.*

4 *Anexo 3: Gráfico histórico de las notas de crédito emitidas por el sector Banca Empresas del Banco Chileno Popular.*

A pesar de todo esto, Claudio decidió enfrentar a su amigo Nicolás, preguntándole si estaba enterado de las diversas irregularidades que cometían sus empleados, a lo cual su amigo le respondió que, si los clientes no reclaman, no hay drama alguno para la empresa. Además, argumentó que todos se ven beneficiados con estas acciones. Por una parte, al cumplir y sobrepasar sus metas, el área tiene la posibilidad no sólo de entregar diversos bonos a sus empleados y jefaturas sino que también de evitar despidos. Por otra parte, señala que los clientes siempre tienen la posibilidad de regularizar la situación mediante el reembolso del dinero excedente.

Al descubrir el real funcionamiento de la organización, Claudio se siente defraudado de su empresa y del prestigio ostentado por su área. No sabe cómo actuar ya que, por una parte, si comunica estas irregularidades podría enfrentarse a consecuencias negativas por parte de la empresa⁵. No sabe hasta qué nivel la organización se encuentra involucrada en este fraude que, según el Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, el Código Penal y la ley 18.045 constituye un delito⁶.

Al conocer los valores poco éticos que guarda la organización, Claudio debe analizar si se mantiene en una empresa que adopta políticas que perjudican a sus clientes para obtener beneficios económicos o si se retirará porque no comparte los valores y malas prácticas de la compañía.

Como auditor, ¿qué acciones recomendaría ejecutar en la organización para terminar con este tipo de situaciones?

¿Qué pruebas de auditoría hubiese realizado si se encontrara en la situación de Claudio?

¿Qué controles recomendaría implementar en la organización para evitar este tipo de situaciones?

¿Qué acciones ejecutaría en la organización para terminar con este tipo de situaciones?

Anexos

Anexo 1: Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras, establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.

PRINCIPIOS BÁSICOS

1. Los Bancos deben realizar sus actuaciones de buena fe, basado en principios de confianza, transparencia y entregando seguridad, con sujeción a la legislación vigente.
- 2.- Las relaciones de los Bancos con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cumplimiento del espíritu de este Código.
- 3.- Los Bancos abordarán las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolas oportunamente.
- 4.- Los Bancos, en el cumplimiento de la legislación vigente, velarán para que el contenido de su publicidad se adecúe a los medios en que se difunde, buscando claridad y transparencia.
- 5.- Los Bancos entregarán a sus clientes información sobre sus productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación vigente.
- 6.- Los Bancos harán sus mejores esfuerzos para que sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus

⁵ Anexo N°4: Actos Irregulares e Ilegales - Guía de Auditoría y Aseguramiento.

⁶ Anexo N°5: Revisión del Código Penal y la Ley 18.045.

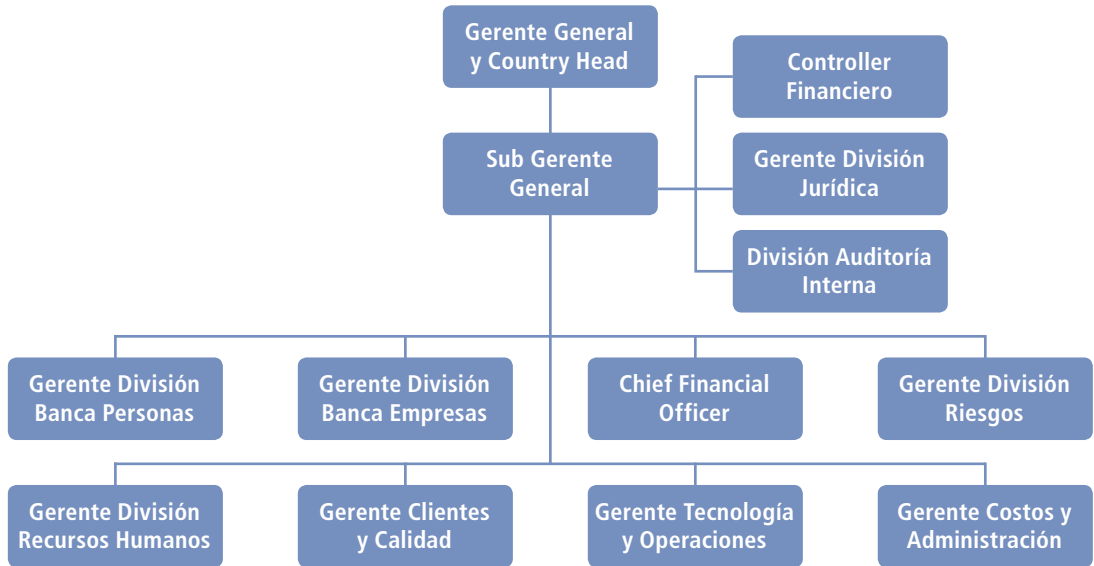
clientes, operen de manera segura y confiable, y sean concordantes con sus ofertas y publicidad.

7.- Los Bancos explicarán en forma adecuada a sus clientes la forma como operan sus productos y servicios. Les informarán por vías apropiadas cualquier cambio para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.

8.- Los Bancos resguardarán debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

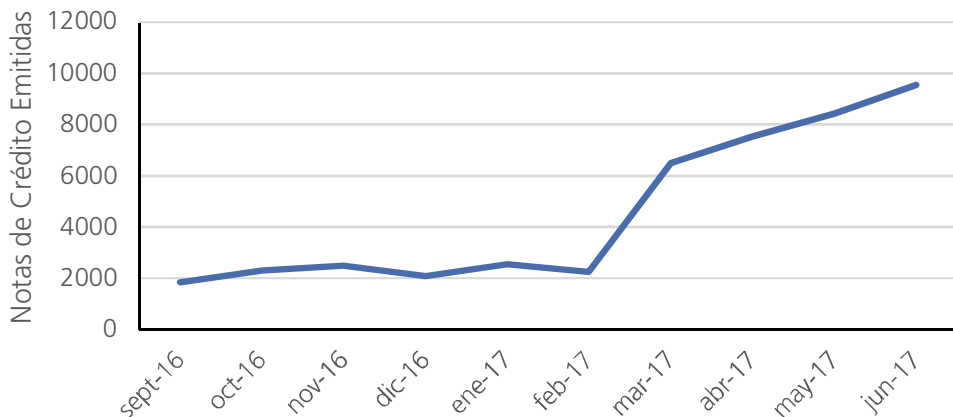
Fuente: ABIF, 2017.

Anexo 2: Organigrama del Banco Chileno Popular



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Grafico histórico de las notas de crédito emitidas por el sector Banca Empresas del Banco Chileno Popular



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Actos Irregulares e Ilegales - Guía de Auditoría y Aseguramiento

Responsabilidades de los Profesionales de Auditoría.

- a. Cuando los profesionales tienen información específica sobre la existencia de una irregularidad o acto ilegal, tienen la obligación de informarlo.
- b. Los profesionales deben informar a la gerencia y encargados del Gobierno cuando identifiquen situaciones donde exista un alto nivel de riesgo de irregularidad o acto ilegal potencial.
- c. Los profesionales deben estar familiarizados razonablemente con el área bajo revisión para ser capaces de identificar factores de riesgo que puedan contribuir al suceso de irregularidades o actos ilegales.

Cuando los profesionales se preocupan de información concerniente a posibles irregularidades o actos ilegales, deben considerar tomar los siguientes pasos tras dirección de la autoridad legal adecuada:

- Comprender la naturaleza del acto
- Comprender las circunstancias en las que ha ocurrido el acto
- Obtener evidencia de la aparición del hecho
- Identificar todas las personas involucradas en cometer el acto
- Obtener información suficiente de soporte a evaluar el efecto del acto
- Realizar procedimientos adicionales limitados para determinar el efecto del acto y si existen actos adicionales
- Documentar y preservar toda evidencia y trabajo realizado

Cuando una irregularidad involucre a un miembro de la gerencia, los profesionales deben reconsiderar la confiabilidad de las representaciones realizadas por la gerencia. Típicamente, los profesionales deben trabajar con un nivel de gerencia adecuado sobre el asociado con la irregularidad o acto ilegal.

Fuente: ISACA, 2014.

Anexo 5: Revisión del Código Penal y la Ley 18.045

Código Penal Chileno

1. De los delitos

Artículo 1° Es delito toda acción u omisión voluntaria penada por la ley. Las acciones u omisiones penadas por la ley se reputan siempre voluntarias, a no ser que conste lo contrario. El que cometiere delito será responsable de él e incurrirá en la pena que la ley señale, aunque el mal recaiga sobre persona distinta de aquella a quien se proponía ofender. En tal caso no se tomarán en consideración las circunstancias, no conocidas por el delincuente, que agravarían su responsabilidad; pero sí aquellas que la atenúen.

Art. 2° Las acciones u omisiones que cometidas con dolo o malicia importaría un delito, constituyen cuasidelito si sólo hay culpa en el que las comete.

Art. 483 a. El contador o cualquier persona que falsee o adultere la contabilidad del comerciante que sufra un siniestro, será sancionado con la pena señalada en el inciso segundo del artículo 197; pero no le afectará responsabilidad al contador por las existencias y precios inventariados.

Fuente: Ministerio de Justicia, 2011.

Ley 18.045

Art. 59. Sufrirán las penas de presidio menor en su grado medio a presidio mayor en su grado mínimo:

- a) Los que maliciosamente proporcionaren antecedentes falsos o certificaren hechos falsos a la Superintendencia, a una bolsa de valores o al público en general.
- b) Los contadores y auditores que dictaminen falsamente sobre la situación financiera de una persona sujeta a obligación de registro de conformidad a esta ley.

Fuente: Ministerio de Hacienda, 2014.

Referencias

ABIF. (2017). Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras .

Obtenido de Banco de Chile: <https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/f19399004702d6abbfbdf92e3afc161/practica.pdf?MOD=AJPERES>

ISACA . (2014). Guía de Auditoría y Aseguramiento de Actos Irregulares e Ilegales.

Obtenido de ISACA: https://www.isaca.org/Knowledge-Center/ITAF-IS-Assurance-Audit-/IS-Audit-and-Assurance/Documents/2207_gui_Spa_0415.pdf

Ministerio de Hacienda. (10 de octubre de 2014). Ley de Mercado de Valores.

Obtenido de BCN: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29472>

Ministerio de Justicia. (13 de agosto de 2011). Código Penal.

Obtenido de Uchile: <http://web.uchile.cl/archivos/derecho/CEDI/Normativa/C%F3digo%20Penal.pdf>